



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX Den Haag

de voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Plesmanweg 1-6
2597 JG Den Haag
Postbus 20901
2500 EX Den Haag

T 070-456 0000
F 070-456 1111

Ons kenmerk
ILT-2012/8334

Bijlage(n)
1

Datum 25 mei 2012
Betreft Rapport Evaluatiestudie taakoverdracht van IVW naar
Kiwa N.V.

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u het rapport "Evaluatiestudie taakoverdracht van IVW naar Kiwa N.V." zoals toegezegd in het Algemeen Overleg van de Vaste Commissie voor Verkeer en Waterstaat (IVW) op 25 juni 2009.

De overdracht aan Kiwa N.V. betreft de vergunningverlenende taken van de IVW met een sterk administratief karakter. De vergunningen omvatten de domeinen binnenvaart, koopvaardij, visserij, luchtvaart, en goederen- en personenvervoer over de weg. Kiwa voert de taken uit onder mijn mandaat.

Kiwa is een onafhankelijke organisatie die hooggekwalificeerde certificering als kernactiviteit heeft. Kiwa heeft voor het uitvoeren van de vergunningverlenende taken Kiwa Register B.V. opgericht.

Conclusies

1. Overdracht

Conclusies

Grootste knelpunten in de overdracht van IVW naar Kiwa waren gelegen in de wijziging van attributie naar mandatering, de BTW- problematiek, de contractonderhandelingen en met name de implementatie van de ICT-systemen. De verwachting was dat de overdrachtspartij zelf in eigen systemen zou moeten voorzien. De ICT-systemen zijn, na een bewuste keuze van Kiwa, "as is" overgedragen. Geconstateerd moet worden dat dit risico zich heeft gemanifesteerd en de gevolgen ervan mede de overdracht hebben belast en bepaald.

Geconcludeerd kan ook worden dat er door de overdracht geen verstoring in de continuïteit van de dienstverlening naar de aanvragers is opgetreden. De genomen beheersmaatregelen blijken effectief te zijn geweest.

Reactie

Met voldoening stel ik vast dat de overdracht niet tot een discontinuïteit in dienstverlening en vergunningverlening heeft geleid. Er is voor de aanvragers van vergunningen sprake geweest van een 'rimpelloze' overgang van IVW naar Kiwa. Het grootste knelpunt in de overdracht was gelegen in de implementatie van de ICT-systemen. De hiervoor getroffen maatregelen hebben er toe geleid dat de feitelijke overdracht pas deels op 1 juni en deels op 1 oktober 2010 heeft plaatsgevonden. De overdracht van het overgrote deel van de taken vond plaats per 1 juni 2010, het resterende deel, de overdracht van de uitgifte van de digitale tachograafkaarten, vond per 1 oktober 2010 plaats.

2. Doelstellingen

Conclusies

De overdracht van de taken van IVW naar Kiwa heeft tot een direct toerekenbare bijdrage aan de voor de IVW geldende taakstelling in de periode 2008-2011 geleid van 57 medewerkers (49,2 fte). De administratieve lasten zijn door de overdracht grosso modo niet veranderd, omdat er geen wijzigingen in de wet- en regelgeving zijn geweest. Wel is er een verandering met betrekking tot het betalen van BTW door aanvragers. Kiwa brengt BTW in rekening op de tarieven. Voor privé personen betekent dit een verhoging van de kosten. Deze verhoging voor privé personen is ten dele door de rijksoverheid gecompenseerd door een korting van 7% op de tarieven door te voeren op de persoonsgebonden waardedocumenten.

In de verbetering van de dienstverlening is binnen de overeenkomst voorzien door Kiwa te verplichten overeengekomen normtijden voor doorlooptijden en levertijden van documenten te realiseren. De levertijden moeten volgens de overeenkomst in 2012 10% lager liggen dan in 2008 door IVW werd gerealiseerd; voor de doorlooptijden (tijd tussen registratie van de aanvraag en het volledig zijn van de aanvraag) is een inspanningsverplichting van 25% opgenomen.

Kiwa voldoet voor een belangrijk deel aan de eisen voor de maximale levertijden. Het beeld voor de doorlooptijden geeft aan dat hier nog een grotere inspanning noodzakelijk is. We concluderen dat de huidige prestaties nog niet conform de eisen in de Overeenkomst zijn en dat daarmee de kwaliteit van de dienstverlening nog niet volledig op het afgesproken niveau is.

Hoe, en de mate waarin, aan verbetering wordt gewerkt kon niet met een overall verbeterstrategie worden aangetoond. Naast de normtijden is er een aantal initiatieven genomen door Kiwa ter verbetering van de dienstverlening en de klantgerichtheid. Dit wordt door de brancheorganisaties als positief ervaren. Ten slotte concluderen we dat de uitbesteding van de taken naar Kiwa geen merkbaar effect op de administratieve lasten en op de effectiviteit van het toezicht heeft gehad.

Reactie

Kiwa garandeert, zoals is vastgelegd in de overeenkomst met Kiwa, dat de vergunningverlenende taken in 2010 en 2011 minimaal het niveau van dienstverlening hebben als vóór de datum van overdracht. In de overeenkomst met Kiwa is het niveau van dienstverlening, dat door Kiwa moet worden gerealiseerd, gedefinieerd in termen van totale doorloop-, en levertijd. De doorlooptijd is de tijd tussen het moment van registratie van de aanvraag van de vergunning en het moment van levering van de vergunning. De levertijd is de tijd tussen het moment waarop de aanvraag compleet en betaald is en het moment

van levering.

In de overeenkomst met Kiwa zijn voorts eisen gesteld aan de verlaging van de levertijden (-10% in 2012 t.o.v. 2008) terwijl voor de doorlooptijd een inspanningsverplichting geldt (-25% in 2012 t.o.v. 2008).

Eén aspect van de kwaliteit van dienstverlening is de levertijd van vergunningen. In totaal heeft Kiwa in de periode 1 juni 2010 - 1 juni 2011 ruim 115.000 vergunningen verstrekt. Met uitzondering van het 'tijdelijk bewijsschrift taxi' (15.492 stuks), waarbij gedeeltelijk de streefwaarde van 2 dagen niet gehaald werd, heeft Kiwa alle vergunningen binnen de gestelde streefwaarden voor de levertijden verstrekt. Daarmee voldoet Kiwa voor 93,5% van het totaal aantal verstrekte vergunningen aan de gestelde streefwaarden voor de levertijden. Vanaf 1 oktober 2011 is de nieuwe regelgeving voor de boardcomputer taxi in werking getreden en worden er geen tijdelijke bewijsschriften taxi meer uitgegeven.

De door Kiwa gerealiseerde levertijden vallen alle ruim binnen de wettelijk vereiste termijn.

Kiwa heeft na de overdracht een aantal initiatieven genomen ter verbetering van de dienstverlening en de klantgerichtheid. Dit wordt door de brancheorganisaties als positief ervaren.

3. Nakoming overeenkomst

Conclusies

Zowel het jaarverslag van Kiwa Register B.V. als de risicoanalyse en audit vanuit IVW zijn niet conform de in de overeenkomst met Kiwa opgenomen bepalingen opgeleverd dan wel uitgevoerd.

Met betrekking tot de tarieven concluderen we dat de ontwikkeling van de tarieven conform de overeenkomst tussen IVW en Kiwa is. De directe relatie tussen integrale kosten voor de individuele producten en de tarieven per product is echter niet aanwezig. Voor overdracht werd door IVW op de relatie tussen kosten en tarieven overigens niet op productniveau gestuurd. Wel op perceelniveau.

Met betrekking tot het overleg tussen Kiwa en de brancheorganisaties leidt de zuiver juridische en formele aanpak van Kiwa zoals geformuleerd in de overeenkomst niet tot het gewenste resultaat.

Tenslotte concluderen we dat betrokkenheid van IVW in de nazorgfase van de overdracht bij het overleg door de branches is gemist. Dit is echter een bewuste keuze van IVW geweest om branches en Kiwa gezamenlijk dit overleg te laten vormgeven.

Reactie

Kiwa en de Inspectie Transport en Leefomgeving zullen het contractmanagement versterken.

Wat betreft de relatie tussen de integrale kosten van vergunningen en de tarieven van vergunningen merk ik het volgende op.

De aanvragers krijgen voor een vergunning een bepaald tarief in rekening gebracht. Deze tarieven worden door mij vastgesteld.

De ontwikkeling van de tarieven na de overdracht, per 1 januari 2011 en 1 januari 2012 is conform de overeenkomst met Kiwa. In de overeenkomst is bepaald dat Kiwa de tarieven de eerste drie jaar na de overdracht gelimiteerd mag verhogen en dat de tarieven na deze drie jaar (in reële termen) vijf jaar zullen dalen. Daarbij is ook bepaald dat Kiwa de tariefvoorstellen voor consultatie voor moet leggen aan de brancheorganisaties. Kiwa heeft aan deze verplichting voldaan.

Gezien de bezwaren van de brancheorganisaties en vooral de klachten over het gebrek aan inzichtelijkheid in de opbouw van de tarieven is met Kiwa gesproken over de voorbereiding van de tariefvoorstellen voor 2013 en de wijze waarop deze met de brancheorganisaties worden afgestemd. Bij de voorbereiding van de tariefvoorstellen voor 2013 wordt het proces van consultatie transparanter ingericht. De kostenopbouw wordt inzichtelijk gemaakt en onderbouwd. Er wordt inzicht geboden in de relatie tussen de integrale kosten en de tariefvoorstellen. Daarnaast maakt Kiwa een vergelijking met de tarieven van vergunningen in andere landen. Deze aanpak is mede gekozen op verzoek van uw Kamer en reeds eerder door mij toegezegd bij de begrotingsbehandeling, vorig jaar november.

Wat het overleg tussen Kiwa en de brancheorganisaties betreft, verwacht ik dat dit overleg meer en meer aan de verwachtingen van de deelnemers zal voldoen. Ik onderschrijf de keuze van de IVW om Kiwa en de brancheorganisaties dit overleg gezamenlijk vorm te laten geven. Wanneer dat nodig of wenselijk is, kan vanuit mijn departement op bepaalde onderwerpen een nadere toelichting worden gegeven.

Aanbevelingen

Aanbeveling 1: Geef vanuit Kiwa prioriteit aan de continue verbetering van de ICT-systemen.

Reactie

Dit is een interne bedrijfsmatige afweging van Kiwa. De kwaliteit van de dienstverlening wordt mede bepaald door de kwaliteit van de gebruikte ICT. Kiwa is meteen na de overdracht gestart met de vernieuwing van de ICT-systemen; vanaf mei 2012 worden de eerste modules operationeel.

Aanbeveling 2: Gebruik het overleg tussen Kiwa en de brancheorganisaties voor meer dan een discussie over tarieven.

Reactie

Kiwa overlegt met de brancheorganisaties ook over andere onderwerpen, bijvoorbeeld het niveau van dienstverlening (doorloop- en levertijden, faciliteiten voor het aanvragen van vergunningen, voor betalen, voor het afgeven, de bereikbaarheid van Kiwa, het aantal klachten en bezwaarschriften), en vragen van brancheorganisaties.

Aanbeveling 3: Creëer een situatie waarbij er een directe relatie tussen kosten voor individuele producten en tarieven is gerealiseerd.

Reactie

Ik heb Kiwa verzocht om de kostenopbouw van de vergunningen inzichtelijker te maken en duidelijker te onderbouwen. Kiwa heeft met dit verzoek ingestemd en zal de brancheorganisaties binnenkort informeren.

Aanbeveling 4: Verzakelijk de relatie met Kiwa.

**Ministerie van
Infrastructuur en Milieu**

Reactie

Vanuit de Inspectie Leefomgeving en Transport zal worden gestuurd op de verplichtingen zoals die in de overeenkomst zijn opgenomen en ook de eigen verplichtingen zullen strikt worden nagekomen.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

mw. drs. M.H. Schultz van Haegen

DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU,

Joop Atsma